



**T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM**  
**CNPJ: 10.793.118/0001-78**  
**Projeto T2Ti ERP 2.0**

---

# **Documento de Visão**

**T2Ti ERP 2.0 – Ordem de Serviço**

**Versão 1.0**

## **Projeto T2Ti ERP 2.0** **Ordem de Serviço**



**T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM**  
**CNPJ: 10.793.118/0001-78**  
**Projeto T2Ti ERP 2.0**

### **Histórico de Alterações**

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
30/04/2014	1.0	Primeira versão do documento.	Albert Eije



**T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM**  
**CNPJ: 10.793.118/0001-78**  
**Projeto T2Ti ERP 2.0**

---

## **Introdução**

Este documento abordará as questões pertinentes ao desenvolvimento do módulo Ordem de Serviço do Projeto T2Ti ERP 2.0.

### **Breve descrição do produto**

Assim como existem produtos que são comercializados pelas organizações, existem serviços que são prestados por elas.

Exemplos: Submarino vende produtos em seu site. GVT vende o serviço de banda larga.

Os produtos são comprados ou fabricados e disponibilizados para venda pela organização na sua loja física ou virtual. Os clientes por sua vez selecionam os produtos que querem adquirir através de um pedido, pagam por eles e a organização emite uma nota fiscal (NF-e).

Os serviços são disponibilizados pelas organizações para serem prestados. Os clientes compram e pagam pelo serviço e uma nota fiscal é gerada (NFS-e). Entre a solicitação do serviço e a prestação do mesmo, uma Ordem de Serviço deve ser criada para que haja o devido controle do serviço que será prestado.

A Ordem de Serviço tem como objetivo apontar os materiais e a mão-de-obra que serão utilizadas para execução de um determinado Serviço prestado, dentre outras coisas.

A partir do Apontamento da Ordem de Serviço podemos gerar pedidos de venda para o Cliente e/ou Fabricante, de acordo com a configuração do cadastro do tipo de serviço utilizado.





---

**T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM**  
**CNPJ: 10.793.118/0001-78**  
**Projeto T2Ti ERP 2.0**

---

## **Referências**

Abaixo listamos as referências que utilizamos para criar esse documento e que serão utilizadas como base para o desenvolvimento da aplicação.

<b>Título do Documento</b>	<b>Fonte / Referência</b>
Artigo T2Ti: Ordem de Serviço	<a href="http://t2ti.com/erp2/artigos/OrdemServico.pdf">http://t2ti.com/erp2/artigos/OrdemServico.pdf</a>
Discussões no Provimento de Conteúdo	<a href="http://t2ti.com/ead2/mod/forum/view.php?id=26">http://t2ti.com/ead2/mod/forum/view.php?id=26</a>



**T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM**  
**CNPJ: 10.793.118/0001-78**  
**Projeto T2Ti ERP 2.0**

## Posicionamento

Nesta seção serão descritos os envolvidos no problema proposto e as atitudes tomadas para a resolução do mesmo.

## Descrição do problema

Os problemas a seguir	Desorganização na prestação de serviços. Insatisfação por parte dos clientes. Perda de material. Alto custo com funcionários.
Afetam	Todas as organizações que prestam serviços.
Cujo impacto é	Prejuízos financeiros. Risco à imagem da organização. Falência.
Uma boa solução seria	Implementar e implantar o controle das ordens de serviço.

## Envolvidos – *stakeholders*

Toda e qualquer organização que preste serviços.

## Usuários

Abaixo segue um resumo dos usuários do sistema:

Nome	Responsabilidades
Usuário	Usuário responsável pelo setor de administrativo ou apontado por este. O administrador do sistema define o controle de acessos.



**T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM**  
**CNPJ: 10.793.118/0001-78**  
**Projeto T2Ti ERP 2.0**

## **Ambiente de Trabalho**

Abaixo segue uma tabela que mostra como deve ser o ambiente de trabalho do usuário. Durante o treinamento os testes serão realizados no Windows 8.

<b>Hardware</b>
Servidor que suporte transações em banco de dados e web services. <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas Web: Qualquer dispositivo ou computador que seja capaz de rodar um browser.</li><li>• Sistemas RIA: um computador capaz de rodar as versões mais recentes do Windows, Linux ou OSX.</li></ul>
<b>Software</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas Web: basta ter a capacidade de rodar um browser.</li><li>• Sistemas RIA: máquina Virtual Java para a aplicação que será desenvolvida em Java. Framework .NET para a aplicação que será desenvolvida em C#.</li></ul>
<b>Ambiente</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema operacional Windows: aplicações em Delphi, Lazarus, Java e C#.</li><li>• Sistema Operacional Linux: aplicações em Java e Lazarus.</li><li>• Sistema Operacional OS X: aplicações em Java e Lazarus.</li></ul>



**T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM**  
**CNPJ: 10.793.118/0001-78**  
**Projeto T2Ti ERP 2.0**

## Visão Geral do Produto

Seguem as características da aplicação:

Chamado Técnico	<p>Agendamento das visitas técnicas que serão realizadas. Integração com a agenda corporativa do técnico.</p> <p>O sistema deve permitir o cadastro dos status dos chamados. Exemplos: agendado, cancelado, retorno, etc.</p>
Abertura de OS	<p>Abertura da ordem de serviço informando dados do cliente, dados da OS e dados da solicitação.</p> <p>Uma OS pode ser aberta a partir de um chamado técnico ou não.</p> <p>O sistema deve permitir o cadastro dos status da OS. Exemplos: em andamento, aguardando peça, finalizado, etc.</p>
OS – Equipamentos	<p>Inclusão dos equipamentos que serão consertados.</p> <p>Os equipamentos devem ser controlados através do número de série.</p> <p>Verificar se o equipamento é coberto por contrato, está na garantia ou se pode ser acionado o seguro.</p>
OS – Produtos e Serviços	<p>Inclusão dos produtos e serviços necessários para a execução da OS.</p>
OS – Orçamento	<p>Com base nos produtos e serviços incluídos na OS, um orçamento é gerado.</p> <p>Integração com o módulo Orçamento.</p>
Histórico Equipamento	<p>Através do número de série, o sistema informa o histórico do equipamento: serviços realizados, peças trocadas,</p>



**T2Ti Tecnologia da Informação Ltda – T2Ti.COM**  
**CNPJ: 10.793.118/0001-78**  
**Projeto T2Ti ERP 2.0**

	garantias, acionamento de seguro, etc.
OS – Evolução	Registro das evoluções e pendências da OS, podendo notificar o cliente por e-mail de forma opcional.
Integração NF-e e NFS-e	Integração com os módulos NF-e e NFS-e.  No caso de UFs que permitem a emissão de NF-e para serviços emite uma nota só. Nos outros casos emite NF-e para produtos e NFS-e para os serviços.
Integração Financeiro	Integração com o módulo financeiro, gerando o contas a receber.
OS – Mesclagem	Ocorre quando duas ou mais OS são mescladas para gerar uma nova OS, sendo que a partir desse ponto o que ficará aberto para utilização será a nova OS que foi gerada a partir da mesclagem, que fará referência às demais.